

A CRIANÇA ESPERA? O ESPAÇO CONVIVER COMO DISPOSITIVO DE CUIDADO ✓

47

Mariana KERBER¹
Suzana Feldens SCHWERTNER²

✓ Artigo recebido em 27/08/2018 e aprovado em 21/11/2018.

¹ Graduanda do curso de Psicologia da Universidade do Vale do Taquari - Univates e estagiária da Clínica Universitária Regional de Educação e Saúde (CURES). E-mail: <marianakerber79@gmail.com>

² Graduação em Psicologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Doutorado em Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Pós Doutorado em Educação (UFRGS). Professora do curso de Psicologia e Mestrado em Ensino na Universidade do Vale do Taquari – Univates. E-mail: <suzifs@univates.br>.

A CRIANÇA ESPERA?

O ESPAÇO CONVIVER COMO DISPOSITIVO DE CUIDADO

RESUMO

O presente estudo engloba o tema da sala de espera nos espaços de saúde; mais precisamente, o Espaço Conviver, uma sala especificamente destinada à espera/ao acolhimento em uma clínica-escola vinculada a uma Universidade do interior do Rio Grande do Sul. Buscou-se, com o trabalho, analisar de que modo este espaço do serviço pode se constituir como prática de cuidado para crianças que o frequentam. Dentre os objetivos específicos intenta-se discutir sobre a Sala de Espera como dispositivo de cuidado e compreender como crianças, familiares e acompanhantes percebem os significados e efeitos deste espaço no público infantil. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com oito crianças e seus respectivos familiares e acompanhantes, em momentos distintos, com dois roteiros diferentes, de acordo com o público-alvo. Como ferramenta de análise dos dados utilizou-se a Análise de Conteúdo. Pode-se destacar que o local de espera é um ambiente que permite encontro, convivência com os demais, possibilidades de atividades para crianças e adultos enquanto estão em espera. Além disso, o fato de estar ou ficar sozinho enquanto se espera também foi mencionado e permite refletir sobre os locais de espera disponíveis. Sendo assim, foi possível analisar a importância das salas de espera nos serviços de saúde, pois estas, muitas vezes, são a porta de entrada dos sujeitos e primeira forma de acolhimento, possibilitando formas de diálogo e aproximação com os profissionais da saúde.

Palavras-chave: Sala de espera. Crianças. Cuidado. Saúde.

DOES THE CHILD WAIT?

THE ESPAÇO CONVIVER AS A DEVICE OF CARE

ABSTRACT

The present study encompasses the theme of the waiting room in the health environments; most precisely, the Espaço Conviver, a room specifically destined to the waiting/welcoming in a school-clinic linked to a University in the interior of Rio Grande do Sul. In the study we aimed to analyze in what ways this environment can constitute itself as the praxis of the care for the children who attend it. Among the specific objectives, it tries to discuss the Waiting Room as a device of care, and also to understand how children, their relatives, and companions understand the meanings and the effects of this environment on the children. Semi-structured interviews were carried out with eight children and their respective relatives and those who accompanied, in separate moments, with two different scripts, according to the target public. The Content Analysis was used as an analyzing tool. The waiting room can be highlighted as an environment that allows meetings, interaction among the users, and possibilities for children and adults while they wait. Besides that, the fact that being alone while waiting is also mentioned and it allows the users to reflect on the available waiting areas. Considering these, it was possible to analyze the importance of the waiting areas in the health system, because, many times, they are the door and entrance for the people and the first tool of welcoming them, making it possible to have ways of dialogue and closeness with the health system professionals.

Key-words: Waiting room. Children. Care. Health.

1 INTRODUÇÃO

Este estudo visa abordar o tema da Sala de Espera como um dispositivo de cuidado nos espaços de saúde, especialmente o local de espera de uma clínica-escola vinculada a uma universidade do interior do Rio Grande do Sul. Este serviço-escola engloba nove cursos da área da Saúde e Educação, possibilitando que os estudantes realizem práticas e estágios curriculares no local.

Este serviço está em funcionamento desde março de 2011 e um de seus principais focos é a vivência interdisciplinar dos estudantes, além do trabalho em equipes multidisciplinares, articulação com os serviços da rede de saúde, assistência social e educação da região, com base em práticas norteadas pelos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Segundo Saldanha (2013), o serviço busca atender a duas demandas principais: ser um serviço de apoio à rede de saúde da localidade e ser um espaço de formação permanente em Saúde e Educação. Sendo assim, a vivência na clínica-escola coloca-se como uma chance de experimentação, em que há espaço para o aprendizado ocorrer ao mesmo tempo em que se implementam mudanças no cuidado. A proposta deste local surgiu a partir da mobilização do corpo docente da área da Saúde daquela universidade, envolvendo estudantes e estagiários, que se organizaram de modo a pensar estratégias coletivas e ações interdisciplinares. Além de ter como objetivo promover a troca de saberes entre as áreas, assim como propor transformações no modo de ensino, formação em saúde e mudanças no próprio sistema de saúde, realidade do usuário (SALDANHA et al., 2014).

Este trabalho é relacionado ao espaço de espera do serviço, conhecido como Espaço Conviver, que é parte constituinte do local e funciona no mesmo horário da clínica, de segunda à quinta-feira, nos turnos da manhã e tarde. Dessa forma, é um lugar em que familiares, acompanhantes e/ou usuários possam aguardar enquanto esperam ser atendidos. A sala de espera, para Teixeira e Veloso (2006), é um espaço dinâmico em que podem ocorrer as mais variadas situações do cotidiano. Possibilita, no caso desta clínica-escola, aos estagiários, um modo de aproximação com os sujeitos, pensando que muitas vezes o local de espera é também a porta de entrada do serviço.

A Sala de Espera pode ser um ambiente de troca entre os usuários e profissionais em que se manifestam os mais variados assuntos e demandas, a partir da espera e vinculação com os demais do local. Rosa et al. (2011) afirmam que no espaço de espera, além de ocorrer a interação, também são desmistificados tabus, são compreendidas determinadas crenças e mitos que fazem parte da condição humana, compreendendo o usuário a partir de um contexto em que está inserido. Diante disso, a Sala de Espera é também um ambiente em que pode ser realizada a escuta, exercitado o diálogo, acolhendo os sujeitos em suas demandas ao expandir as formas de cuidado, valorizando os espaços coletivos. Pensando na Sala de Espera como uma estratégia para os serviços de saúde, Rodrigues et al. (2009) afirmam:

É por meio da sala de espera que os profissionais da área da saúde tem a oportunidade de estar desenvolvendo atividades que extrapolam o cuidado, como a educação em saúde, auxiliando na prevenção de doenças e promoção de saúde; proporcionando também uma melhora na qualidade do atendimento, garantindo maior acolhimento entre os usuários, e melhorando a inter-relação usuário/sistema/trabalhador de saúde, além de constituir-se em uma forma de humanizar muitas vezes os burocratizados serviços prestados (RODRIGUES et al., 2009, p. 103).

O acolhimento é uma prática muito importante nos espaços de espera, que não se limita a uma ação inicial ou pontual, mas é compreendida como uma conduta contínua dos profissionais que seguem acompanhando os sujeitos no serviço. Desse modo: “O acolhimento na porta de entrada só ganha sentido se o entendermos como uma passagem para o acolhimento nos processos de produção em saúde” (BRASIL, 2010, p. 16). Além da importância de acolher as demandas que emergem nos espaços de espera, para inclusive repensar constantemente as práticas que estão sendo desenvolvidas no serviço. Dessa forma, o acolhimento nos locais de espera pode ser um dispositivo produtor de mudanças nas relações de trabalho e cuidado em saúde.

A clínica-escola propõe um modo de trabalho em que os usuários que frequentam este local possam ter participação ativa no seu processo de cuidado, além de ressaltar que todos os atores do serviço, equipe de estagiários, supervisores do local, sejam igualmente responsáveis por esse modo de pensar o

cuidado. Tendo em vista que a base que fundamenta muitas destas práticas do serviço busca estar em consonância com as diretrizes do SUS, como os princípios da Política Nacional de Humanização, conforme define os cadernos Humaniza SUS da Atenção Básica (BRASIL, 2010) sobre a humanização do cuidado:

Humanização é, assim, propositura para a criação de novas práticas em saúde, de novos modos de gestão, tarefas inseparáveis da produção de novos sujeitos. A inclusão está orientada para analisar e modificar as práticas de gestão e de atenção, que se influenciam mutuamente; ampliar o grau de contato e de troca entre as pessoas (o que exige deslocamentos subjetivos e identitários) e aposta na capacidade de criar, de acionar vontade e desejo de fazer sujeitos (BRASIL, 2010, p. 25).

A Sala de Espera pode ser pensada como ferramenta de criação a partir das demandas que emergem deste local, pensando em atividades voltadas para promoção e educação em saúde, que expressem a vontade dos sujeitos e a construção conjunta de estratégias que façam sentido para determinados grupos ou pessoas. Por isso a importância de se olhar para esse ambiente, como afirmam Rosa et al. (2011), a partir da criação de diálogo para debate nestes espaços de espera. Eles se constituem, então, como uma ferramenta importante na qualidade do serviço prestado, além de garantir o acolhimento que, por resultado, reflete em um cuidado mais humanizado, ampliando o conceito de cuidado biológico para cuidado integral ao usuário.

O espaço de espera é mais um local do serviço em que é possível ser realizado o diálogo e a escuta, além de ser um ambiente importante também para as crianças que estão em espera, aguardando seu atendimento. A esse respeito, Polleto e Motta (2015) destacam que as Salas de Espera são ambientes favoráveis para se desenvolver atividades de educação em saúde com crianças, propondo estratégias lúdicas, buscando envolver os familiares, cuidadores e profissionais da saúde. O Espaço Conviver deste serviço-escola é uma sala estruturada com diversos materiais lúdicos, um ambiente que possibilita ocorrer atividades de interação entre adultos e crianças com seus familiares, onde muitos elementos do contexto familiar podem emergir. Ocorrem neste espaço diversos jogos, pinturas,

desenhos, produção de materiais, conversas e rodas de chimarrão³ que movimentam a dinâmica no tempo de espera.

Diante destas discussões sobre Sala de Espera, o Espaço Conviver pode ser um dispositivo para se pensar o cuidado com as crianças, na medida em que se faz possível explorar este espaço de uma forma livre, além da interação destas com as demais participantes do local. Sendo assim, este estudo busca responder: de que modo o Espaço Conviver pode se constituir como um dispositivo de cuidado para crianças? E tem como objetivo geral analisar como o Espaço Conviver se constitui como uma prática de cuidado para crianças que frequentam uma clínica-escola. Dentre os objetivos específicos, destacam-se: discutir sobre Sala de Espera como dispositivo de cuidado; compreender como familiares ou acompanhantes percebem os efeitos deste espaço nas crianças que o frequentam e compreender o significado do Espaço Conviver de uma clínica-escola para crianças que frequentam este local.

2 METODOLOGIA

Para esta pesquisa buscou-se analisar de que forma a Sala de Espera de um serviço-escola pode se constituir como um dispositivo de cuidado para crianças. O trabalho foi desenvolvido a partir da abordagem qualitativa, que segundo Minayo (2007), se refere a um tipo de pesquisa que se aplica ao estudo da história, das relações, representações e crenças, percepções e opiniões que os humanos desenvolvem a respeito de como vivem, sentem e pensam. Portanto, é um método que vem ao encontro do presente estudo, pois dentre os objetivos que atravessam o trabalho estão dar voz às percepções e relações, sentimentos e opiniões dos sujeitos.

Ainda sobre o estudo qualitativo, Minayo e Sanches (1993, p. 245) afirmam: “O material primordial da pesquisa qualitativa é a palavra que expressa a fala cotidiana, seja nas relações afetivas e técnicas, seja nos discursos intelectuais, burocráticos e políticos”. Desse modo, a pesquisa qualitativa tem o intuito de, pelas

³ Chimarrão é uma bebida característica da região sul do país, ligada às tradições do Rio Grande do Sul, sendo composta basicamente por erva mate e água quente. O chimarrão também pode ser sinônimo de encontro, aproximação, pois geralmente algumas pessoas são convidadas a compartilhar esta bebida, que pode ser oferecida em grupo, distribuída em formato de roda.

falas e outros modos de expressão, em suas mais variadas origens e contextos, compreender como se constitui o entendimento de determinados assuntos e representação de certos espaços, considerando um conjunto de pessoas.

A escolha por esse método diz respeito à importância dos usuários que frequentam o Espaço Conviver manifestar suas opiniões e percepções sobre o local, explorando o significado deste ambiente no serviço. Para isso, foram realizadas entrevistas com roteiro semiestruturado com crianças e seus familiares ou acompanhantes, que frequentam este local de espera do serviço. Optou-se por essa modalidade de entrevista para que os participantes expressassem suas opiniões, sugestões e comentários sobre o ambiente de espera que frequentam, além de acrescentar outros pontos que pudessem ser importantes a respeito do tema.

Ainda sobre a classificação das entrevistas, Boni e Quaresma (2005) esclarecem que esta modalidade combina perguntas abertas e fechadas, o que possibilita que os participantes conversem sobre o tema proposto. O entrevistador deve seguir as questões previamente definidas, mas a entrevista deve ocorrer o mais próximo a uma conversa informal. Além disso, podem ser realizadas questões adicionais quando o assunto não tiver ficado claro ao entrevistador, ou retomar o tema e dirigir a conversa novamente ao assunto proposto, caso houver necessidade.

Antes mesmo do período de convites para o estudo, o projeto desta pesquisa foi apresentado à coordenação do serviço, além de ter sido assinada a carta de anuência com o aceite do local. Após este processo, o projeto foi enviado e aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade (CAAE 80977617.1.0000.5310). Na sequência, foi realizado um mapeamento no serviço, em março de 2018, buscando identificar os turnos em que há um número maior de crianças atendidas no serviço e que estivessem dentre os critérios elencados: foram convidadas crianças com idade inferior a 12 anos, que frequentam o Espaço Conviver e que estão acompanhadas de um responsável no local, sendo desenvolvidos roteiros diferentes para esses dois públicos. Crianças e seus respectivos acompanhantes que frequentam o Espaço Conviver e a CURES há menos seis meses, não foram convidadas.

O roteiro das perguntas organizado para a investigação com as crianças envolveu algumas questões, tais como: Idade; O que tu pensas sobre ter um lugar

de espera como o Espaço Conviver na CURES?; O que te chama a atenção no Espaço Conviver? Por quê?; O que tu costumava fazer enquanto espera neste espaço?; Como é estar no Espaço Conviver com outras pessoas (adultos, crianças, estagiários)?; Acreditas que este é um espaço importante da CURES? Por quê?; Gostaria de fazer um desenho mostrando como tu te sentes neste espaço?.

E já para o público adulto, as perguntas foram: Grau de parentesco ou relacionamento com a criança; Há quanto tempo você vem frequentando o Espaço Conviver da CURES?; Qual sua opinião sobre o espaço de espera do serviço?; Quais atividades as crianças costumam realizar neste ambiente? De que forma estas atividades ocorrem?; Que significado você acredita que este espaço possui para as crianças?; Como você percebe a relação das crianças com os demais participantes do Espaço Conviver.

Após este mapeamento inicial, foram realizados os convites, com o intuito de explicar sobre o trabalho e agendamento da entrevista com os acompanhantes e crianças. Os convites e entrevistas ocorreram em quatro turnos de funcionamento do serviço, tanto crianças como adultos participaram da pesquisa voluntariamente e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e Termo de Assentimento, conforme proposto pela Resolução 466/2012 (BRASIL, 2012), em atenção aos cuidados éticos de pesquisa. As entrevistas ocorreram na clínica-escola, nos turnos em que acompanhantes e crianças convidadas frequentavam o serviço.

As entrevistas foram gravadas em dispositivo eletrônico de áudio e após, transcritas para estudo do material. Nas entrevistas com crianças, nem todas realizaram a parte final do desenho, o que era opcional. Ao todo participaram oito crianças (duas meninas e seis meninos) e sete familiares e acompanhantes (seis mães e uma acompanhante mulher), realçando que ao final das entrevistas foi possível observar que todos os adultos/acompanhantes que participaram, e que geralmente acompanham estas crianças, são mulheres.

As crianças que participaram deste estudo possuem idade entre 5 a 10 anos e sobre o tempo que frequentam o serviço pode-se destacar o período mínimo de 6-7 meses a um máximo de 12-15 meses, aproximadamente. Os participantes foram identificados como C referente à criança, A para acompanhante/familiar, identificados por ordem numérica, conforme consta nos relatos na seção dos

resultados. Vale ressaltar que as expressões e palavras utilizadas pelos sujeitos foram mantidas literalmente na transcrição.

Após finalizadas as transcrições, se iniciou a organização e análise deste material. Foi utilizada a Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011) para fazer a discussão dos resultados deste trabalho. A escolha por esse método de análise está relacionada às diversas discussões que podem ser realizadas a partir dos conteúdos das entrevistas, opiniões e percepções sobre o serviço e espaço de espera que é ofertado. Segundo Bardin (2011), a análise de conteúdo consiste em:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a interferência de conhecimentos relativos às condições de produção/percepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2011, p. 48).

Portanto, buscou-se entender o conteúdo manifesto nestes relatos/desenhos e como ele se desenvolveu e apareceu de modo diferente, ou complementar, em alguns pontos para os diferentes sujeitos. Para a análise deste material foi utilizada a técnica de análise categorial, que segundo Bardin (2011), consiste em operações de desmembramento do texto em categorias conforme reagrupamentos. A categorização é uma operação de classificação de elementos característicos de um conjunto por diferenciação e também por reagrupamento segundo os critérios definidos (BARDIN, 2011). As entrevistas transcritas foram analisadas conforme os temas que apareceram através das falas dos sujeitos envolvidos. Na sequência, estes conteúdos foram organizados e divididos em categorias de análise.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As categorias a seguir, relacionadas ao Espaço Conviver, analisam as opiniões e percepções referentes a este espaço de espera, a partir das falas e ilustrações de crianças, familiares e acompanhantes que compõem este local. Logo, diversas discussões podem ser realizadas em torno do modo como este espaço é entendido, além dos atravessamentos das relações de cuidado neste ambiente. As discussões estão organizadas por categorias, divididas de acordo com as seguintes

temáticas: 3.1 Os sujeitos no espaço de espera: atividades e diferentes formas de interação; 3.2 Ambiente de encontro, criação e fortalecimento de vínculos; e 3.3 Um espaço de espera.

A seguir, apresentam-se as categorias, analisando suas especificidades e incluindo falas e registros dos desenhos produzidos pelo público-alvo durante as entrevistas. Os excertos são seguidos do número designado a cada participante, atentando ao critério de anonimato da pesquisa.

3.1 OS SUJEITOS NO ESPAÇO DE ESPERA: ATIVIDADES E DIFERENTES FORMAS DE INTERAÇÃO

Entende-se que o Espaço Conviver é um local em que ocorrem atividades, momentos de conversa e, muitas vezes, diversas situações podem se passar ao mesmo tempo no local. Algumas ações podem estar presentes, envolvendo adultos ou crianças, fazendo com que cada um, ao seu modo, participe e se envolva conforme sua preferência. Sobre as atividades que ocorrem no espaço e que as crianças gostam de fazer, é possível destacar, conforme as falas de algumas participantes:

C4: É um espaço para as crianças brincarem e tem bebês. [...] Jogar cartinha.

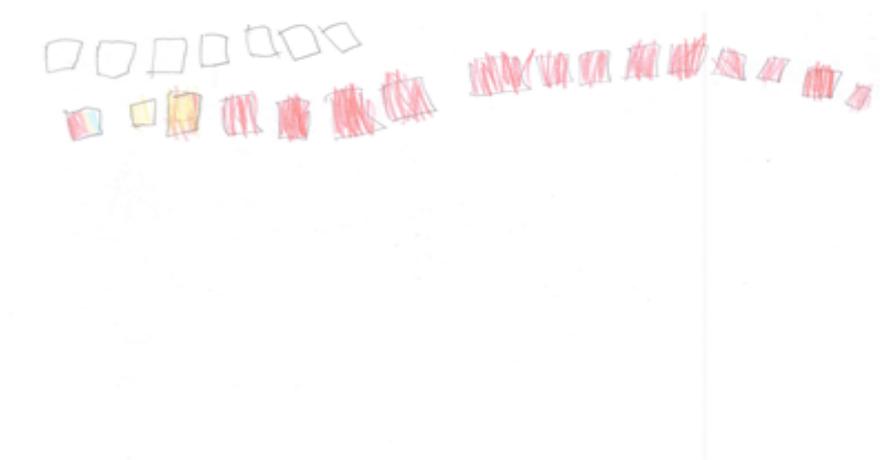
C2: Que tem bambolê pra brincar, hum (pensativa). É que eu gosto de bambolê.

C5: Ah, lá no Espaço Conviver tem livro.

C6: Eu costumo brincar, ler, jogar Uno com elas (outras crianças).

O brincar e atividades envolvendo jogos aparecem tanto na fala das crianças como no relato dos adultos, assim como o livro ou leitura também aparece em alguns momentos, como um recurso do local. E sobre algum elemento que representasse o espaço, uma das crianças também desenhou vários livros (figura 1), como uma atividade que conecta ela a esse ambiente.

Figura 1. Livros no espaço de espera



Fonte: C5 - Arquivo da pesquisa.

Esta criança, de 5 anos, desenha vários livros como objetos que a fazem lembrar deste local; na imagem, aparecem livros de diferentes formatos, alguns não estão pintados e outros aparecem mais coloridos (amarelo, azul), mas a maioria aparece em tons vermelhos. Conforme citado anteriormente, a criança relata que no Espaço Conviver há muitos livros, escolhendo este elemento do local para retratar.

As acompanhantes também relatam sobre as atividades e o modo como ocorrem no espaço de espera:

A2: Ah, ali na sala, aí tem os brinquedos, daí eles brincam, pintam, elas adoram pintar, aí a outra gosta de jogar Uno, ano passado tinha bastante mais pessoas, aí sempre estavam jogando, daí ela já sentava na roda pra jogar também.

A1: Ai, eu gosto, tu te distrai e aí eu peguei a época do Natal, em que nós fazíamos aqueles enfeites, em que uns ensinavam os outros, muito bom. [...] Ai, eu acho que bem bom, acho que elas gostam, né, porque brincam e criança pra esperar é horrível, né, e ali eles se *entertem*.

As acompanhantes relatam sobre as atividades que acontecem no espaço e também como seus filhos, ou crianças que acompanham, participam e interagem no local. Além disso, comentam sobre a relação da criança, a espera e sobre a configuração deste espaço, entendido como diferente de uma sala de atendimento:

A4: É, quando ele chega ele desenha e fica esperando, é, fica conversando.

A3: Assim como a gente estava jogando Uno, ele gosta muito, cartinha dos dinossauros ele gosta, ele gosta muito de jogos.

Estudante: E pensando neste espaço para as crianças, que significado tu acredita que ele tem pra elas, este lugar de espera voltado desse jeito?

A3: Eu acho que é bom porque descontraí um pouquinho, tira aquela tensão de aí eu vou no médico ou eu vou me tratar, né? Então descontraí um pouco [...].

A5: E tu acaba conhecendo uma equipe bem bacana, diferente e foge de uma sala de atendimento, né, acho isso bem interessante, além de fazer atividades interessantes, a gente faz trabalhos manuais, artesanais, acho bem interessante. [...] Olha eu posso falar pelo meu, né, que ele é bem interativo, né, gosta de tudo, participa, mexe com todo mundo, né... mas tem outras crianças que às vezes a gente vê que ficam mais retraídas, mas isso depende do biotipo, né, do jeito da criança, né? Algumas se envolvem mais outras menos, mas a gente vê quem participa das brincadeiras, tem brincadeira de roda.

As mães e acompanhantes relatam sobre a interação das crianças com os demais participantes do local. A mãe A5 destaca como a relação das crianças com este espaço pode ocorrer de forma diferente para cada uma delas, produzindo efeitos únicos para cada sujeito que frequenta este local.

O brincar e os brinquedos aparecem em algumas falas das crianças sobre as atividades que estas realizam no local de espera. Pedro et al. afirmam: “Ao brincar a criança modifica o ambiente da sala de espera, aproximando-o de seu cotidiano, o que pode ser uma estratégia positiva de enfrentamento da situação que vivencia” (PEDRO, 2007, p. 8). Além da escuta, é importante ouvi-las dentro deste local, que muitas vezes se configura de um modo diferente de um atendimento, mas que faz surgir muitas informações.

E pensando no cuidado ao público infantil que frequenta este espaço, muitas são as atividades ali realizadas: envolvendo jogos, brincadeiras, desenhos, pintura, conversas. As brincadeiras e jogos, além de ser uma forma da criança se expressar,

também são atividades ofertadas neste ambiente no tempo de espera: o Uno⁴ é um dos muitos jogos indicados pelas crianças e acompanhantes, assim como o bambolê, além de outros brinquedos da sala. Sobre a relação com jogos, Kishimoto (1995) ressalta que o aproveitamento do jogo como recurso potencial para o desenvolvimento infantil requer não contrariar a sua natureza, em busca da alegria, prazer, exploração livre.

Segundo Fortuna (2008), a brincadeira se constitui como uma atividade paradoxal, no sentido de ao mesmo tempo ser conservadora e transformadora: assim como reforça as relações e concepções de mundo, modos de conhecer e viver, também os recria, reinventa a todo instante. Diante disso, o Espaço Conviver pode se constituir um local de acolhimento para as crianças, suas percepções acerca do momento que estão vivenciando, modo como se relacionam com os demais, até possíveis ansiedades e angústias.

A relação das crianças com as demais pessoas ou com seus familiares e acompanhantes é um fator interessante deste local, pois muitas vezes este é um ambiente que permite que ocorram as mais diversas atividades. Possibilita, assim, que cada participante contribua com o local da forma com a qual melhor se aproxima e identifica.

3.2 AMBIENTE DE ENCONTRO, CRIAÇÃO E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS

A sala de espera é também um local de compartilhar as vivências e diversas situações e atividades, na medida em que este é um local coletivo e de circulação dos sujeitos. Para Teixeira e Veloso (2006), a sala de espera é um local em que podem ocorrer vários fenômenos psíquicos, culturais, singulares e coletivos. Pensando nisso, no Espaço Conviver, o próprio grupo constituído dentro dos turnos (manhã ou tarde) cria um vínculo, acaba colocando vários assuntos em conversas, ou em atividades, brincadeiras, rodas de chimarrão, em que ocorrem trocas de afinidades, informações e afetos.

⁴ Uno é um jogo de cartas mundialmente conhecido, recomendado para crianças a partir de sete anos e pode ser jogado entre duas e até dez pessoas. Para jogar é necessário um baralho próprio, com 108 cartas coloridas e cartas de instruções.

Os relatos a seguir apresentam as opiniões das acompanhantes sobre o Espaço Conviver, indicando como se percebem e se envolvem neste local:

A1: Ai, é maravilhoso! Pra mim é uma terapia (risadas).

A3: Eu gosto muito, assim, eu acho bem, me ajuda também, a gente troca muitas ideias também [...] ter um espaço assim em que a gente conversa, troca ideia, todo mundo conversa, né, diversos assuntos e tal, então acaba te tirando daquela rotina, né, um pouco fora de casa.

Estas acompanhantes relatam sobre o encontro propiciado pelo espaço, destacando as trocas e conversas que percebem durante sua presença no local de espera. Segundo Becker e Rocha (2017), a sala de espera é um espaço que acolhe um grande número de pessoas e diversidade de atividades, sendo considerado um local para intervenções que possuem foco na saúde coletiva, por meio de ações grupais. Proporciona aos usuários e profissionais atividades que partem de um nível individual para um plano grupal, no sentido de desenvolver estratégias envolvendo o âmbito social.

Outras duas acompanhantes também relatam suas opiniões sobre o Espaço Conviver, no sentido de acreditarem que de algum modo este local também traga benefícios a elas:

A5: É eu acho que é bem interessante, porque além de ficar na espera do filho que tá em atendimento a gente acaba também tendo um atendimento, que engloba a convivência, a gente acaba conhecendo os profissionais que trabalham na área também, acho bem interessante.

Nesta situação são citados os **profissionais**, ou seja, os estagiários que também fazem parte deste espaço juntamente com os demais participantes. Em uma das entrevistas com crianças, uma participante igualmente ressalta a presença dos estagiários, além das outras pessoas que compõem este espaço:

C2: É legal, é legal pra fazer tipo amizade. [...] Por que dá pra se encontrar com outras pessoas, com os estagiários.

E pensando no significado que este lugar tem para as crianças, a acompanhante ainda comenta:

A5: Ai, o que eu vou te dizer... (silêncio) eu acho que é o momento de parar um pouco de...também é um momento de conhecer outras crianças, né, tipo assim que não seja só envolvida com atendimento ou que tenha algum problema específico ou que tem que participar de um atendimento.

Percebe-se, em algumas destas falas, que este espaço é entendido como um ambiente de convivência e que o momento de espera pode oportunizar, também, olhar para algumas relações que se iniciam e seguem sendo construídas neste espaço, especialmente pelos adultos. Além de surgirem comentários acerca do modo como este local de espera usualmente é pensado:

A6: Ah...é bom porque geralmente a gente acaba conhecendo pessoas diferentes e ouvindo histórias de cada um, também conhece os alunos...é bem legal, fica mais à vontade, porque é bem chato chegar em algum lugar e tá sozinha ali olhando para as paredes, né, assim sempre tem alguma coisa pra fazer.

A partir desses relatos, é possível destacar a importância de todos os sujeitos que fazem parte deste ambiente: acompanhantes, usuários do serviço, assim como estagiários são participantes que promovem a construção e criação deste local. Sobre as interações que ocorrem no espaço de espera, Teixeira e Veloso (2006) afirmam que este é um local em que as pessoas possam conversar, trocar experiências entre si, observar, se emocionar e expressar, ou seja, as pluralidades emergem através do processo interativo, que ocorre muitas vezes por meio dos diversos tipos de linguagem.

Este espaço de espera geralmente é o local em que os sujeitos aguardam seu atendimento ou um familiar e acompanhante possa estar esperando também. Mas

ao mesmo tempo é um local que pode permitir encontros e possivelmente a criação de vínculos, se ocorrer semanalmente uma aproximação e interação entre os participantes. A partir das falas, principalmente das acompanhantes, o diálogo e a escuta ocorrem neste espaço, o que para estes familiares e acompanhantes também aparece como um fator importante do local, juntamente com a troca de experiências e convivência.

Além de ser um ambiente em que os familiares e acompanhantes possam estar com as crianças, eles também podem observar como elas interagem ou se apresentam neste local. Duas crianças ilustraram no desenho sobre o Espaço Conviver as pessoas que as acompanham ao serviço. Em um deles (figura 2, produzido por uma criança de 7 anos), aparece a figura da mãe e no outro (figura 3, produzido por uma criança de 9 anos) a mãe e irmã.

Figura 2. Criança e mãe



Fonte: C4 - Arquivo da pesquisa.

Figura 3: Participação da família



Fonte: C7 - Arquivo da pesquisa.

As crianças que aceitaram desenhar algo referente ao espaço de espera que frequentam estavam livres para desenhar sobre o que quisessem. Os participantes C4 e C7 desenharam membros de sua família neste local. O tempo de espera parece ser um momento em que as crianças, seus pais e acompanhantes possam permanecer juntos, desenvolver alguma atividade ou realizar estas com outros participantes do local, além de expressar muitos elementos do contexto familiar, tais como rotina e realidade da criança.

No primeiro desenho aparece a criança e sua mãe como personagens principais, sem a aparição de outros detalhes ou objetos, mostrando desta relação com a mãe que frequenta o serviço. E no segundo desenho, diferente do primeiro, aparece uma mesa, cadeiras e luminárias do espaço de espera, assim como a figura da criança, mãe e irmã. A criança desenha as pessoas da sua família que frequentam o Espaço Conviver juntamente com ela e se coloca em movimento, em direção à mesa, para se sentar ou realizar alguma atividade. De certa forma, as famílias e essas relações perpassam os dois desenhos; em um destes, mais especificamente, destaca-se a família no local de espera, retratando um pouco do tempo de permanência no lugar.

Sobre os momentos de espera das crianças com seus familiares, Faria, Carvalho e Telles (2017) afirmam que é preciso olhar a família para além do que está posto, enxergando-a em seu contexto. Por isso a importância da equipe que

acompanha um usuário perceber e compreender a família de maneira particular, além de desenvolver estratégias para acolher as dificuldades e sentimentos destes familiares. E pensando no Espaço Conviver, a escuta a estes acompanhantes no local pode ser considerado um importante recurso para buscar entender quem convive e tem o papel de cuidador da criança.

3.3 UM ESPAÇO DE ESPERA

64

Conforme discutido ao longo deste trabalho, a sala de espera pode ser um ambiente dinâmico, que possibilita as mais diversas situações e atuações dos sujeitos, enquanto aguardam no local por seu atendimento. Contudo, outros elementos podem dificultar as relações neste ambiente, como a falta de tempo para os encontros ou a dificuldade de interação de alguns usuários. Sobre o tempo de espera, uma das acompanhantes relatou sobre as atividades para as crianças e como elas ocorrem no momento que ela está presente no local, explicando sobre o fluxo de pessoas que circulam no espaço:

A3: Poucos minutos, poucos minutos eles ficam juntos, mas geralmente não interagem. [...] É entrada e saída, aí não tem nem tempo de interagir, né?

Também foi possível perceber alguns apontamentos de crianças em relação a estar neste espaço de espera com outras pessoas. Algumas relatam que permanecem ali sentadas, aguardando. Uma delas, de 5 anos, comenta:

C5: Eu fico sentado, sentado lá. [...] Ah, eu fico lá sentado, lá sentado, sempre com minha mãe.

Percebe-se que esta criança parece não interagir muito com os demais participantes do espaço, aguardando no local de espera com sua mãe, com quem permanece no local. Ao perguntar para outra criança, sobre o assunto que mais chama a atenção no Espaço Conviver, esta relata:

C7: Eu entro e fico sentado aí [...].

Estudante: E o que tu costuma fazer enquanto espera nesse espaço?

C7: Eu fico sentado esperando ou eu brinco um pouco.

O participante C7, assim como o C5, do relato anterior, parecem não interagir muito com os demais do local, destacando o espaço como destinado à espera, ou restando um pouco de tempo para a brincadeira. O que não significa que de algum modo a interação não ocorra entre as crianças e os demais participantes, pois este local de espera está disponível para acolher estes sujeitos da maneira como eles se sentem à vontade no local. Sendo que muitos podem participar de atividades que estejam ocorrendo, enquanto outros sujeitos optem por ficarem mais quietos ou isolados, o que não necessariamente quer dizer que não estejam participando de alguma forma e sendo assistidos pela equipe do local.

A respeito da organização dos ambientes de espera, Verissimo e Valle (2006) destacam que geralmente estes lugares são poucos estruturados, no sentido de ocorrerem na própria sala de espera, com as pessoas que se encontram ali no local. Podem ocorrer várias configurações em um mesmo encontro, pois os sujeitos chegam e aguardam seu atendimento, enquanto outros, ao mesmo tempo, podem estar deixando o lugar. Ressaltando que este é um ambiente dinâmico também em relação à idade e sexo dos participantes, assim como ao tempo de permanência e nível de interação dos integrantes.

A acompanhante A3, em seu relato, comenta sobre a pouca interação entre as crianças no espaço devido à falta de tempo em decorrência da troca de horários para os atendimentos, ocasionando, assim, alguns desencontros entre os participantes. Para muitas crianças este é um fator que as impossibilita de desenvolverem alguma atividade específica no local, o que faz pensar sobre o tempo de espera, as interações que ocorrem, frequência dos participantes como características que expressam a forma de vinculação com este espaço e serviço.

Segundo Nora, Mânica e Germani (2009), as salas de espera podem se apresentar como locais para amenizar o desgaste físico e emocional que estão associados ao tempo de espera por um atendimento nos serviços de saúde. Além de ser um espaço que possibilita trabalhar as emoções, situações difíceis, buscando

proporcionar conforto e segurança, como também facilitar a troca de saberes entre os participantes. Porém, para que os espaços de espera promovam o acolhimento e amenizem eventuais desgastes referentes aos atendimentos e à espera, é importante que os profissionais ou estagiários desenvolvam a escuta, uma postura que respeite o desejo, modo dos sujeitos se colocarem neste ambiente.

Muitas podem ser as observações realizadas neste lugar e diversas situações podem ocorrer ao mesmo tempo. E pensando no Espaço Conviver, cada encontro pode acontecer de forma única. Anteriormente, no relato de C7, este comenta que às vezes permanece sentado no local de espera e outras vezes brinca um pouco. Modos de relações e interações que expressam como os sujeitos entendem este local, como se sentem em cada encontro entre os participantes, além da maneira como são acolhidos pela equipe.

Ainda sobre a atuação dos profissionais no espaço de espera, Nora, Mânica e Germani (2009) expressam a importância do profissional da saúde desenvolver um pensar crítico e reflexivo, buscando entender as demandas e necessidades e propor ações de cuidado que levem o indivíduo a sua autonomia. Para que, assim, estes possam propor e opinar nas decisões de saúde para o cuidado de si, familiares e espaços coletivos. Desse modo todos os participantes do Espaço Conviver são importantes para a construção deste local, com muitas possibilidades de atuações.

Conforme descrito, este é um local de espera planejado de um modo diferente do que habitualmente se encontra nos serviços de saúde, em que algumas vezes se observa uma espera mais prolongada ou por vezes, um ambiente em que paira ou remete ao silêncio com poucos recursos disponíveis (estrutura física e acompanhamento de profissionais). Percebe-se que estar sentado, ter que aguardar, está associado aos ambientes de espera, que algumas vezes carece de um olhar dos profissionais da saúde. Apesar de o Espaço Conviver ser um local com estrutura e proposta diversificada, alguns resquícios dessa lógica de espera costumeira ainda aparecem em algumas falas das crianças. Fator que não necessariamente indica que estas não participam, de algum modo, no local, mas que serve de análise para refletir e discutir o que se compreende e está disponível nos serviços de saúde como locais de espera, até mesmo para aprimorar o planejamento em relação a estes espaços.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos relatos das crianças, acompanhantes e familiares, percebe-se que o local de espera é um recurso muito interessante para propor intervenções a estes públicos, tanto o infantil como o adulto. Os modos de se produzir cuidado neste ambiente podem ocorrer de várias maneiras, com efeitos muito particulares para cada criança, que se relaciona, demonstra e cria este espaço de forma singularizada.

As crianças demonstraram algumas das relações e principalmente atividades que realizam no tempo de espera: o brincar, assim como brinquedos diferentes, jogos e livros, aparecem como importantes recursos do local. Estas atividades podem ser realizadas pelas crianças juntamente com os outros participantes do local, com algum familiar ou mesmo de forma individualizada, movimentando a dinâmica deste espaço.

Nos relatos dos acompanhantes e familiares, pode-se notar que este espaço de espera é importante por ser um local de criação de vínculos, aproximação com outros participantes do local. Além de ser um ambiente de convivência e troca de informações entre os pais ou acompanhantes, uma vez que a escuta é uma ferramenta potente para a compreensão das situações e organização familiar, no sentido de entender o momento que a criança e seu responsável estão vivenciando.

Também foram destacadas algumas situações em relação ao momento de espera, como estar aguardando sentado, estar sozinho e esperando. Percebe-se que o pouco tempo de permanência no local é um fator que influencia estas relações no espaço, além de possíveis dificuldades de interação de algumas crianças com os demais do local. Assim, cada sujeito se envolve da maneira como preferir no Espaço Conviver, sendo que este local se configura como um espaço aberto para diversas formas de participações. Ressalta-se que cabe à equipe do local estar atenta para as diferentes manifestações, acolhendo as demandas que surgem de participantes ou desse coletivo: respeitar o tempo e o espaço daqueles que ali estão também é uma atitude de cuidado dos profissionais e estagiários que ali estão.

A partir deste estudo, pode-se destacar que os espaços de espera, especificamente, o Espaço Conviver de uma clínica-escola, é um local em que podem ser realizadas práticas voltadas ao cuidado para os usuários do serviço, como também para alguns acompanhantes que frequentam o local. Portanto, práticas de escuta e diálogo, bem como o brincar e suas formas de estratégias para o público infantil, tem ocasionado um ambiente de convivência, aproximação dos participantes com equipe de estagiários, criação e fortalecimento de vínculos com o local.

Dessa forma, acredita-se que a Psicologia pode contribuir muito com este ambiente, ampliando as formas de cuidado para além das salas de atendimentos e se inserindo em espaços de acolhimento em saúde, assim como propor intervenções que façam sentido para determinado local. A Psicologia ainda pode ampliar discussões e estudos sobre a temática, a fim de compartilhar as experiências e modos de cuidados em saúde nos espaços de espera.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011. 279 p.

BECKER, Ana P.; ROCHA, Natália L. Ações de promoção de saúde em sala de espera: contribuições da Psicologia. **Mental**, Barbacena, v. 11, n. 21, p. 339-355, jul./dez. 2017. Disponível em: http://pepsisc.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-44272017000200004. Acesso em: 28 maio 2018.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese**, v. 2, n. 1, p. 68-80, jan./jul. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>. Acesso em: 10 outubro 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização. **Cadernos Humaniza SUS: Atenção Básica**. Brasília: Ministério da Saúde, p. 11-28, 2010. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cadernos_humanizausus_atencao_basica.pdf. Acesso em: 04 setembro 2017.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de atenção à saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf. Acesso em: 05 setembro 2017.

_____. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 466, de 12 de dezembro de 2012**. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 28 outubro 2017.

FARIA, Hila M; CARVALHO, Júlia C; TELLES, Marina A. o processo de humanização no acolhimento às famílias de pacientes hospitalizados. **Revista Psique**, Juiz de Fora, v. 2, n. 3, p. 95-109, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j-rZRKbFzWYJ:https://seer.cesjf.br/index.php/psq/article/download/1240/853+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 29 maio 2018.

FORTUNA, Tânia Ramos. O brincar, as diferenças, a inclusão e a transformação social. **Atos de pesquisa em educação**, v. 3, n. 3, p. 460-472, set./dez. 2008. Disponível em: <http://proxy.furb.br/ojs/index.php/atosdepesquisa/article/view/1228/890>. Acesso em: 05 setembro 2017.

KISHIMOTO, Tizuko M. O brinquedo na Educação: considerações históricas. **Série Ideias**, São Paulo: FDE, nº 7, p. 39-45, 1995. Disponível em: http://www.crmariocovas.sp.gov.br/pdf/ideias_07_p039-045_c.pdf. Acesso em: 10 outubro 2017.

MINAYO, Maria Cecília S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007. 406 p.

MINAYO, Maria Cecília S.; SANCHES, Odécio. Quantitativo- Qualitativo: Oposição ou complementariedade. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul./ set. 1993. Disponível em: <http://www.ufjr.br/especializacaofisioto/files/2010/03/Quantitativo-qualitativo-posi%C3%A7%C3%A3o-ou-complementariedade1.pdf>. Acesso em: 09 outubro 2017.

NORA, Carlise R.; MÂNICA, Fabiana; GERMANI, Alessandra R. Sala de espera uma ferramenta para efetivar a educação em saúde. **Revista Saúde e Pesquisa**, v. 2, n. 3, p. 397-402, set./dez. 2009. Disponível em: <http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/saudpesq/article/viewFile/1125/907>. Acesso em: 30 maio 2018.

PEDRO, Iara Cristina et al. O brincar em sala de espera de um ambulatório infantil na perspectiva de crianças e seus acompanhantes. **Revista Latino am. Enfermagem**, v.15, n. 2, p. 1-9, mar./abr. 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n2/pt_v15n2a15. Acesso em: 01 setembro 2017.

POLETTO, Paula Manoela; MOTTA, Maria da Graça. Educação em Saúde na sala de espera: cuidados e ações à criança que vive com HIV/aids. **Escola Anna Nery**, v. 19, n. 4, p. 641- 647, out./dez. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v19n4/1414-8145-ean-19-04-0641.pdf>. Acesso em: 10 setembro 2017.

ROSA, Jonathan; BARTH, Priscila Orlandi; GERMANI, Alessandra Regina. A sala de espera no agir em saúde: espaço de educação e promoção à saúde. **Perspectiva**, Erechim, v. 35, n. 129, p. 121-130, mar. 2011. Disponível em: http://www.uricer.edu.br/site/pdfs/perspectiva/129_160.pdf. Acesso em: 12 setembro 2017.

RODRIGUES, Andréia Dornelles et al. Sala de Espera: um ambiente para efetivar a educação em saúde. **Vivências**, v. 5, n. 7, p. 101-106, mai. 2009. Disponível em: http://www.reitoria.uri.br/vivencias/Numero_007/artigos_vivencias_07/Artigo_13.pdf. Acesso em: 15 setembro 2017.

SALDANHA, Olinda Maria F. et al. Clínica escola: Apoio Institucional inovador às práticas de gestão e atenção da saúde como parte da integração ensino-serviço. **Interface**: comunicação saúde e educação, v. 18, n.1, p. 1053–1062, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/icse/v18s1/1807-576-icse-1807-576220130446.pdf>. Acesso em: 28 agosto 2017.

SALDANHA, Olinda Maria F. **Clínica- Escola**: discussões e desafios na educação superior em saúde. 2013, 156 f. Tese (Doutorado em Educação), UFRGS, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/85182>. Acesso em: 04 setembro 2017.

TEIXEIRA, Enéas Rangel; VELOSO, Raquel Coutinho. O grupo em sala de espera: território de práticas e representações em saúde. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v.15, n. 2, p. 320-325, abr./jun. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/scielo.br/v15n2.pdf>. Acesso em: 28 agosto 2017.

VERISSIMO, Saretta; VALLE, Elizabeth R. A experiência vivida por pessoas com tumor cerebral e por seus familiares. **Psicologia Argumento**, Curitiba, v. 24, n. 45, p. 45-57, abr./jun. 2006. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/20093/19371>. Acesso em: 25 maio 2018.